

**CONSTANCIA PUBLICACIÓN AVISO
EDIFICIO EPM**

Fijación en cartelera Retiro en cartelera

22/12/2025

29/12/2025

**Advertencia: La notificación se considerará
surtida al finalizar el día siguiente al retiro
del Aviso.**



NIT. 890.904.996 - 1

RESULTADO A SU SOLICITUD

Caso Nro: PQR-13247407-G8N7

Fecha Creación: 10/12/2025 05:12:10 PM

Contacto: Maria Estefany Arboleda Ramirez

Instalación: 061714000000340301

Dirección: CL 114 CR 70 -34 (INTERIOR 301)

Meses Reclamados: Noviembre-2025;

Servicio: Energía Mercado Regulado

Municipio: MEDELLIN

Causa: Inconformidad con el consumo o
producción facturado

Departamento: Antioquia

Detalle de lo solicitado:

Nombre: Maria Estefany Arboleda Ramirez Cédula: 1037623141 Dirección: CL 114 CR 70 -34 (INTERIOR 301) Contrato: 10755961 Teléfonos: 3136547239 Correo Electrónico: mariearboleda92@gmail.com Valor del reclamo: \$ 125.319,47 Meses a reclamar: Noviembre - Solo consumo Observación: Usuario en calidad de Inquilino inconforme con el cobro realizado en la factura del mes de Noviembre en el servicio de energía. Indica que no esta de acuerdo con los valores facturados es mucho el consumo y la mayor parte del tiempo esta fuera del inmueble, solicita una revisión para descartar daños, residen en la vivienda hace 2 meses y habitan 2 personas. El usuario autoriza a EPM para que se le notifique la respuesta del requerimiento al correo electrónico y además NO está en riesgo de suspensión del servicio. ID: 950da958-3ef2-4158-8882-0203464b1d3f

Nro. Respuesta: PQR-13247407-G8N7

Fecha Respuesta: 12/12/2025 09:27:00 AM

Resultado: No Accede

Decisión:

Para EPM es muy importante entender y conocer las inquietudes de nuestros clientes. Es por ello que procedimos a analizar el consumo facturado para el periodo comprendido entre el 10 de octubre de 2025 y el 10 de noviembre de 2025, para un total de 31 días de facturación, de acuerdo con lo definido por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), a través de la Resolución 105_007 de 2024, y el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), en su Cláusula 49, y que, entre otros aspectos, determinan que el consumo facturado debe normalizarse a un período estándar de 30 días calendario, de acuerdo con la periodicidad mensual de facturación de la suscripción. Para el caso en particular, el consumo normalizado corresponde a 155,806 kilovatios hora (kWh). Este cálculo se realiza dividiendo el consumo registrado entre los días facturados, y multiplicando el resultado por 30. Dicha normalización es una herramienta técnica que permite comparar consumos entre distintos periodos, con fines tanto operativos como regulatorios. Entre sus principales usos, está el cálculo de la desviación estándar del consumo y la identificación de variaciones que excedan los límites establecidos en el CCU, conocidas como desviaciones significativas (por alto o bajo consumo). Este procedimiento es fundamental para asegurar que la facturación se base en criterios objetivos, consistentes y comparables, reduciendo el riesgo de inconsistencias que afecten al usuario. Adicionalmente, en la verificación de la existencia de posibles desviaciones significativas en el consumo de energía se considera también, lo estipulado en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. En mérito de ello y de acuerdo con la revisión en los sistemas de información, se identificó que el consumo de 161 kWh, facturado en el mes de noviembre de 2025, fue calculado con base en la diferencia de las lecturas tomadas del medidor y al analizar dicho consumo con los parámetros establecidos por CREG, a través de la Resolución 105_007 de 2024, y el Contrato CCU, en su Cláusula 49, no se encontró desviación significativa para el periodo reclamado. Lo anterior se sustenta en que, al comparar el consumo normalizado con el límite superior de 470,677 kWh establecido para el periodo analizado, se evidencia que dicho consumo es inferior. Los procesos de lectura y facturación fueron verificados y no presentaron inconsistencias. Por lo anterior, Nuestra Empresa no reconsidera los valores facturados para el mes de noviembre de 2025, por encontrarlos ajustados a la normatividad vigente, (artículos 146 y 149 de la ley 142 de 1994). Si decide presentar los recursos de ley, deberá cancelar los valores que no son objeto de reclamación. Es decir, el promedio histórico de los últimos cinco (5) periodos de la instalación, que en este caso corresponde a 76,200 kWh. Se dejan en reclamación 84,800 kWh, por valor de \$67.955,92. En caso de no realizar el pago e interponer los recursos de ley, los mismos le serán rechazados. Si decide no hacer uso de los recursos de ley, se podrá comunicar a la línea (604) 444 41 15 y solicitar el envío del cupón de pago con las sumas separadas para proceder con el pago y así evitar que se carguen intereses de mora desde el momento en que se cargue nuevamente el valor en reclamación; de lo contrario el valor dejado en reclamación será cargado en el próximo estado de cuenta como cuenta vencida, y de no ser cancelado en el vencimiento de la factura, se suspenderá el servicio lo cual ocasionará cobro posterior por reconexión. Se adjunta factura modificada temporal. En relación con la revisión técnica solicitada en su reclamación, le informamos que Nuestra Empresa no considera necesario su realización, ya que los consumos facturados corresponden a la diferencia entre las lecturas registradas por el medidor, las cuales no presentan inconsistencias, ni anomalías que permitan inferir la existencia de daños o causas atribuibles a EPM que estén generando los altos consumos del servicio. No obstante, si lo considera pertinente, usted puede contratar a un técnico certificado de manera particular para revisar las redes internas del inmueble, así como los elementos o artefactos a través de los cuales se utiliza el servicio.

Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante nuestra Entidad, y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito a través del Portal WEB o radicando la comunicación en cualquier oficina de atención al cliente de EPM, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación realizada de manera personal, o por aviso, o vencimiento del término de publicación, para ello deberá cumplir con todos los requisitos exigidos en el artículo 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 142 de 1994, en particular con lo establecido en el artículo 155, acreditando el pago de las sumas no reclamadas.

Resuelto por:

Yanali Guarán C.

YANALI GUARIN CALDERON

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

Empresas Públicas de Medellín E.S.P.


061714000000340301-20-002028150

CONTRATO: 10755961
DIRECCIÓN ENTREGA:
CL 114 CR 70 -34 (INTERIOR 301)
MUNICIPIO: MEDELLÍN-ANTIOQUIA
DOCUMENTO No. 1482990958
CLIENTE: ARBOLEDA GOMEZ HENRY DIEG
CC/NIT: 15322209
CICLO: 20 - ESTRATO: 3

Facturación de:
NOVIEMBRE/2025

Día Mes Año
Fecha máxima pago: 17/12/2025

REFERENTE DE PAGO:
1112438308-67

| RESUMEN DE DOCUMENTO DE COBRO POR SERVICIOS | | | | | |
|--|--------------|-------------|------------|--------------|--|
| SERVICIO | MES ANTERIOR | | MES ACTUAL | | |
| | CONSUMO | VALOR | CONSUMO | VALOR | |
|  ACUEDUCTO | 4 m3 | \$26.062,62 | 6 m3 | \$34.160,78 | |
| SANEAMIENTO | 4 m3 | \$18.294,84 | 6 m3 | \$25.360,19 | |
| ENERGÍA | 70 kwh | \$52.960,35 | 161 kwh | \$125.319,47 | |
| TOTAL EPM | | | | \$184.840,24 | |
| TOTAL COBRO PARA OTRAS ENTIDADES | | | | \$68.015,68 | |
| MENOS VALOR EN RECLAMACIÓN MESES ANTERIORES | | | | -\$67.955,92 | |
| TOTAL A PAGAR GRUPO EPM | | | | \$184.900,00 | |

Grandes contribuyentes - Retenedores de IVA - Auto retenedores . Res. 547 del 25/01/2002

Tus servicios de Energía, Acueducto, Saneamiento y Gas han sido subsidiados. Con este subsidio te estás ahorrado: \$25.773,18



(415)7707173981008(8020)111243830867(3900)184900(96)20251217

CONTRATO:
10755961

| | |
|----------------------|--------------|
| TOTAL A PAGAR | \$184.900,00 |
| * ESTADO DE CUENTA * | PRODUCTO 100 |

Consulta y paga tu factura en línea a través de www.epm.com.co

Si el pago es realizado en cheque, éste debe ser girado a favor de Empresas Públicas de Medellín E.S.P



Acta de Envío y Entrega de Mensaje de Datos



EnviaElectronico certifica que ha realizado por encargo de **Empresas Públicas de Medellín** identificado(a) con **NIT 890.904.996-1** el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Remitente - Destinatario. Acreditado por el organismo nacional de acreditación (ONAC) con el código 16-ECD-004.

Según lo consignado los registros de EnviaElectronico el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

| | |
|--------------------------|--|
| Id mensaje: | 1457987 |
| Remitente: | Empresas Públicas de Medellín - admin@epm.com |
| Cuenta Remitente: | documentoselectronicos@enviacolvanes.com.co |
| Destinatario: | mariearboledar92@gmail.com - Maria Estefany Arboleda Ramirez |
| Asunto: | Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13247407-G8N7 |
| Fecha envío: | 2025-12-15 15:32 |
| Estado actual: | No fue posible la entrega al destinatario |
| Adjuntos: | <u>2</u> |

Trazabilidad de notificación electrónica

| Evento | Fecha Evento | Detalle | Estampa |
|---|-------------------------------------|---|--|
| ● Mensaje enviado con estampa de tiempo El mensaje de datos se tendrá por expedido cuando ingrese en un sistema de información que no esté bajo control del iniciador o de la persona que envió el mensaje de datos en nombre de éste - Artículo 23 Ley 527 de 1999. | Fecha: 2025/12/15 Hora: 15:35:05 | | Tiempo de firmado: 2025/12/15 15:35:05 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9. |
| ● No fue posible la entrega al destinatario (La cuenta de correo no existe.) | Fecha: 2025/12/15 Hora: 15:35:05 | Dec 15 15:35:05 cl-t205-282cl postfix /smtp[11686]: 1E84C1248823: to=<mariearboledar92@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com [74.125.142.27]:25, delay=0.7, delays=0.09/0.02/0.44/0.15, dsn=5.1.1, status=bounced (host gmail-smtp-in.l.google.com[74.125.142.27] said: 550-5.1.1 The email account that you tried to reach does not exist. Please try 550-5.1.1 double-checking the recipient's email address for typos or 550-5.1.1 unnecessary spaces. For more information, go to 550 5.1.1 https://support.google.com/mail/?p=NoSuccess User d2e1a72fcca58-7fb91c784fasi154912b3a.213 - gsmtpp (in reply to RCPT TO command)) | Tiempo de firmado: 2025/12/15 15:51:31 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9. |
| ● Consumo WS notificacion | Fecha: 2025/12/15 Hora: 15:51:34 | Consumo para id 1457987, estado 51: --- [202] - Se ha recibido la respuesta de correo certificado correctamente | |

De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el acuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba de entrega del mensaje de correo electrónico así como sus archivos adjuntos en la fecha y hora indicadas anteriormente.

Contenido del mensaje

Asunto: Detalle de respuesta al número de radicado PQR-13247407-G8N7

Cuerpo del mensaje:

Haz [clic aquí](#) para ir al final del documento PDF y ver el contenido del mensaje.

Adjuntos

Para ver el contenido del mensaje, haz clic en el ícono # que está en el panel lateral de la aplicación Adobe, Foxit o Nitro.

| Nombre | Tipo de Archivo | Suma de Verificación (SHA-256) |
|--------------------------|-----------------|--|
| Detalle_de_respuesta.pdf | application/pdf | 5fa1c3c3773ac7f226e7cbfcc81532605e2cfed6091661aa1b72aa5c91da25f9 |
| Anexo_al_oficio.pdf | application/pdf | 230fbaa7a7dc609f6dd2c3cc9ecb984522f3505eeaa891d21a68ce3db456d9f7 |

Descargas

--

De conformidad con el artículo 9 de la Ley 527 de 1999, la presente notificación electrónica como los documentos adjuntos a esta, son documentos íntegros, ya que es posible determinar que los mismos no han sido modificados ni alterados desde el momento en que fue enviado el mensaje de datos por parte del emisor del mensaje, por lo tanto dichos documentos tienen plena validez jurídica y probatoria.

El presente servicio cuenta con acreditación de ONAC, bajo el certificado de acreditación 16-ECD-004, lo que garantiza su cumplimiento con los estándares técnicos y jurídicos aplicables y respalda la validez y confiabilidad de las notificaciones emitidas. En consecuencia, este documento garantiza la seguridad y autenticidad de la información, en cumplimiento con lo dispuesto por la Ley 527 de 1999.

Vista del Contenido

body { max-width: 597.81690140845px; margin: 0 auto; } img, table, div, pre, blockquote, iframe, embed, object, svg { max-width: 100%; height: auto; box-sizing: border-box; overflow-wrap: break-word; word-break: break-word; display: block; } table { table-layout: auto; width: 100%; height: auto; } notificacion PQR

Notificación PQR

¡Hola!

Adjunto encontrará la información de
Detalle de respuesta al número de
radicado PQR-13247407-G8N7..

Gracias por utilizar los medios digitales

www.envia.co